



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Portaria Presidência - 356 - AGE

SEI/TRE-AL - 0594416 - Portaria Presidência

Portaria Presidência Nº 356/2019 TRE-AL/PRE/DG/AGE

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO que, na forma dos art. 87 do Regulamento do TRE-AL, a Secretaria de Tecnologia da Informação deve atuar para planejar, dirigir, coordenar e supervisionar o funcionamento dos serviços informatizados no âmbito do Tribunal e das Zonas Eleitorais, exercendo as medidas necessárias para o regular andamento dos trabalhos conduzidos pelas Coordenadorias sob a sua direção;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD), para o período de 2015 a 2020, na qual está prevista a definição do "Macroprocesso de Segurança da Informação", composto, dentre outros, pelo "Processo de incidentes de segurança";

CONSIDERANDO a Resolução do TRE-AL nº 15.809/2017, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral de Alagoas para o período de 2015 a 2020, destacando, como um dos objetivos estratégicos, o compromisso de "aprimorar a gestão e governança de TIC",

R E S O L V E:

Art. 1º Instituir o Processo de Gerenciamento de Problemas no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, na forma do anexo único da presente Portaria.

Art. 2º O Processo de Gerenciamento de Problemas observará o manual de procedimentos, previamente aprovado pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 3º Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações do processo estarão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da publicação desta Portaria.

Art. 4º Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STI, serão designados pelo Secretário da unidade.

Art. 5º As disposições contidas nesta Portaria deverão ser revisadas anualmente e aperfeiçoadas quando necessárias.

Art. 6º O tratamento das situações não previstas será apreciado pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Maceió, 13 de setembro de 2019.

Desembargador PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO

Presidente

ANEXO ÚNICO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

1 - Apresentação

Este documento tem como objetivo apresentar o Processo de Gerenciamento de Problemas utilizado pela STI. Estão representados os macroprocessos com descrição geral e a lista de atividades de cada etapa do processo.

O Processo de Gerenciamento de Problemas é responsável por gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços prestados pela área de TIC, com o intuito de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes inevitáveis.

2 - Escopo

Este documento se aplica a todas as unidades da Justiça Eleitoral em Alagoas.

3 - Conceitos e Definições

3.1 Incidente : qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção deste ou uma redução da sua qualidade;

3.2 Problema : causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;

3.3 Solução de contorno : técnica utilizada para tratar o incidente sem, necessariamente, eliminar a causa raiz;

3.4 Serviço Essenciais de TIC : serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

3.5 Acordo de Nível de Serviço (ANS) - acordo firmado entre a área de TIC e as áreas de negócios do Tribunal, que descreve os serviços essenciais de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

3.6 Item de Configuração (IC) : qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc;

3.7 Requisição de Mudança (RdM) : pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança.

4 - Papéis e responsabilidades

4.1 Gerente do Processo de Gerenciamento de Problema de TIC : servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

4.2 Grupo Resolvedor : Equipes da STI que atuam na investigação e resolução de um problema;

4.3 Usuário : magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, outras pessoas que se encontrem a serviço do TRE/AL e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRE/AL.

5 - Visão Geral do processo

5.1 Registro de um problema - responsável pelo monitoramento dos serviços após estes entrarem em produção, as ANS's devem ser monitoradas e ações devem ser tomadas sempre que a qualidade do serviço estiver perto de ser rompida. Neste caso, as equipes de incidentes, problemas e comprimento de requisições devem ser acionadas para priorizar tais serviços;

5.2 Cancelar Registro de problema - Se o problema for cancelada, o atendente do problemas deve cancelar seu registro no sistema, informando o motivo do cancelamento;

5.3 Rejeitar Registro de problema - Se o problema for rejeitado, o atendente do problemas deve rejeitar seu registro no sistema, informando o motivo da rejeição;

5.4 Atender o Registro de um problema - O servidor atendente do problema deve identificar e diagnosticar o problema, identificando os ICs afetados e/ou causadores do problema e iniciar a investigação, em busca da causa raiz. Em caso de dificuldades para identificar a causa raiz do problema, a equipe deve verificar sua reincidência. Se houver novos registros de incidentes apontando para o mesmo problema, a

investigação deve continuar até que a causa raiz seja identificada. Soluções de contorno também poderão ser propostas em caso da não identificação da causa raiz do problema ou quando a aplicação da solução definitiva for um processo demorado;

5.5 Solicitar esclarecimento sobre o relato de um problema - O servidor atendente do problema poderá solicitar ao servidor que efetuou o registro do problema esclarecimentos a respeito da descrição do problema; mensagem de erro; Sintomas; Serviço afetado; Informação acerca da recorrência do problema; Informação acerca de incidentes relacionados ao problema, dentre outras;

5.6 Registrar uma RdM - Para a aplicação da solução, o fluxo segue para o processo de Gerenciamento de Mudanças. Nos casos em que o próprio fornecedor é responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do problema. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

6 - Considerações Finais

Fica determinado que os fluxos definidos pelo Processo de Gerenciamento de Capacidade de Tecnologia da Informação e Comunicação deverão ser seguidos por todos usuários que em algum momento venham a solicitar serviços de TIC do Tribunal.

Maceió, 13 de setembro de 2019.

Documento assinado eletronicamente por **PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO**, **Presidente**, em 13/09/2019, às 11:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0594416** e o código CRC **F48E1183**.